

Sperrvermerk

Die vorliegende Bachelor-Arbeit enthält vertrauliche Daten und Informationen der Stadt Frankfurt am Main. Die Weitergabe an Dritte sowie Veröffentlichungen oder Vervielfältigungen - auch nur auszugsweise - sind ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung der Stadt Frankfurt am Main nicht gestattet. Hiervon ausgenommen ist die Weitergabe innerhalb der Stadtverwaltung.

Die Vorschriften der Prüfungsordnung des Bachelor-Studiengangs "Public Administration - Bachelor of Arts (B. A.)" vom 10. Oktober 2007 und der Allgemeinen Bestimmungen für Prüfungsordnungen mit den Abschlüssen Bachelor und Master an der Fachhochschule Frankfurt am Main - University of Applied Sciences vom 10. November 2004 in der Fassung vom 11. Februar 2009 bleiben unberührt.

Bachelor-Arbeit

im Sommer-Semester 2011

am Fachbereich 3: Wirtschaft und Recht
der Fachhochschule Frankfurt am Main –

University of Applied Sciences

im Bachelor-Studiengang

Public Administration

(Bachelor of Arts)

vorgelegt von

Frau Helen Ruppel

geb. am 04.12.1988 in Hanau
Matrikel-Nr.: 895 804

Thema:

Kundenzufriedenheit mit der Behördenrufnummer 115

in Frankfurt am Main und Offenbach am Main

– Vorbereitung und Durchführung einer Kundenbefragung, Analyse der Ergebnisse
und Vorschläge für Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit –

Referent:

Prof. Dr. Andre Jungmittag

Korreferent:

Jochen Ditschler

Thema erhalten am: 01. März 2011

Arbeit abgegeben am: _____

chen Telefonnummern der Konto-Hotline des Mobilfunk-Tarifes „Aldi Talk“ (Rufnummer 1155) sowie des zwar bereits eingestellten, aber noch immer auf einigen Internetseiten kommunizierten tierärztlichen Notdienstes (Rufnummer 11500) wurden einige Anrufe fälschlicherweise dem 115-Servicecenter zugestellt. Daraus resultierte ein hoher Anteil an Auflegungen während der ersten zehn Sekunden, da die Anrufer durch die 115-Begrüßungsansage erkannten, dass sie falsch verbunden waren. Diese Auflegungen werden statistisch als nicht angenommene Anrufe gewertet und verschlechtern in der Folge die Annahmequote, ohne dass ein Verschulden des Servicecenters vorliegt. Darüber hinaus lässt sich inzwischen eindeutig ein positiver Trend beobachten. Die Annahmequote im Frankfurter Servicecenter konnte sich von Monat zu Monat verbessern und liegt bereits seit November 2009 wieder im optimalen Bereich von über 90 %.

Seit einem Vierteljahr wird in der Statistik des Frankfurter Servicecenter auch die durchschnittliche Wartezeit der Anrufe erfasst. Diese lag, bezogen auf alle Anrufe, im Schnitt bei ca. 40 Sekunden. Bei den 115-Anrufen ist sie jedoch, aufgrund des Vorrangs bei der Zustellung, wesentlich niedriger. Mit durchschnittlich 16 bis 17 Sekunden (zuzüglich zehn Sekunden Begrüßungsansage und Prozesszeit) wird das Serviceversprechen, den Großteil der Anrufe nach spätestens 30 Sekunden anzunehmen, erfüllt.

Die Kennzahlen bescheinigen dem Frankfurter Servicecenter im Allgemeinen eine gute Arbeitsweise. Inwieweit dies durch die Meinung der Bürger bestätigt werden kann, soll im Rahmen dieser Arbeit anhand einer telefonischen Kundenbefragung überprüft werden.

5 Kundenzufriedenheit mit der 115 in Frankfurt und Offenbach – Vorbereitung und Durchführung einer telefonischen Befragung

5.1 Kriterien für die Beurteilung der 115 aus Sicht der Kunden

Zur Vorbereitung einer Befragung zur Zufriedenheit der Bürger mit der 115 sind zunächst Kriterien festzulegen, anhand derer sich die Kundenzufriedenheit messen lässt. Dabei lassen sich zunächst zwei verschiedene Ansatzpunkte bestimmen: zum einen das Leistungsangebot und zum anderen die Mitarbeiter.

Hinsichtlich des Angebotes ist zu überprüfen, ob die unter der 115 gestellten Fragen im überwiegenden Fall beantwortet werden können oder zumindest eine für den Anrufer zufriedenstellende Weitergabe an die jeweils zuständige Stelle erfolgt. Ansatzpunkt kann daher zunächst die Zahl der Fallabschlüsse im 1st Level sein, wobei die statistisch erhobene Zahl (siehe 4.3) von den Aussagen der Kunden abweichen kann. Zum einen tauchen weitere Unklarheiten ggf. erst im Nachhinein auf, zum anderen können Informationen, die korrekt an den Anrufer weitergegeben werden, falsch verstanden werden. Im Gegenzug kann es auch vorkommen, dass der Servicecenter-Mitarbeiter den Anrufer missversteht, eine andere als die gewünschte Auskunft erteilt und somit den Status des Anrufes auf „abschließend erledigt“ befindet, der Anrufer aber aufgrund fehlender Informationen unzufrieden auflegt. Neben der Fallabschlussquote ist im Zusammenhang mit dem Leistungsangebot weiterhin zu hinterfragen, ob der Themenpool, aus dem die Auskünfte erteilt werden, ausreichend bestückt oder aber lückenhaft ist und wie schnell ein Abruf der relevanten Informationen aus dem Wissensmanagement möglich ist. Im Falle nötiger Weitergaben an die Fachabteilungen ist ggf. zu bewerten, wie die Zusammenarbeit mit dem 2nd Level funktioniert.

Beurteilungskriterien im Hinblick auf die Mitarbeiter betreffen vor allem die Themen Freundlichkeit und Fachkompetenz. Zu prüfen ist an dieser Stelle, ob die Mitarbeiter ausreichend qualifiziert sind und ihre Kompetenzen auch anwenden und den Bürgern vermitteln können.

Da es sich bei der 115 um keine spezielle Facheinheit der Verwaltung handelt, sondern vielmehr um eine Servicestelle für Bürger und Unternehmen, wird die Beurteilung der Mitarbeiter im Hinblick auf die Kundenzufriedenheit die größere Rolle spielen. Nichtsdestotrotz kann das Potenzial eines Mitarbeiters nur dann voll ausgeschöpft werden, wenn ihm das erforderliche Wissen schnell, unkompliziert und umfassend zur Verfügung steht.

Neben den beiden Bestimmungsfaktoren Leistungsangebot und Mitarbeiter ist auch das Kriterium der Erreichbarkeit zur Bewertung des Servicecenters aus Kundensicht mit heranzuziehen. Viele Unternehmen setzen Call- oder Servicecenter als erste Anlaufstelle für ihre Kunden ein. Das Stimmungsbild der Bürger ist auf-

grund vieler schlechter Erfahrungen – gerade auch im Hinblick auf lang andauernde Warteschleifen sowie unpersönliche Bandansagen und Auswahlmenüs – eher negativ geprägt. Von besonderem Interesse ist daher auch die Frage, ob sich das Frankfurter Servicecenter von anderen Call- oder Servicecentern abheben kann. In diesem Zusammenhang stellt sich zudem die Frage der Kenntnis, Akzeptanz und Nutzung der Behördenrufnummer 115 in Frankfurt und Offenbach.

5.2 Konzept zur Durchführung der Befragung

Ziel der Befragung ist, ein aktuelles Stimmungsbild der Frankfurter und Offenbacher 115-Nutzer zu ermitteln. Als Grundgesamtheit sind daher alle Nutzer der 115 in Frankfurt und Offenbach anzusehen. Eine Befragung aller Nutzer ist nicht möglich, da sie aus datenschutzrechtlichen Gründen nirgends namentlich erfasst sind. Zudem kommen täglich neue Nutzer hinzu, sodass sich keine Aussage über die genaue Zahl der Nutzer treffen lässt. Weiterhin sind die Möglichkeiten der Befragung durch den engen Bearbeitungszeitraum dieser Arbeit von acht Wochen begrenzt. Daher wird keine exakte Stichprobenzahl festgelegt. Vielmehr wird ein zeitlicher Rahmen gesetzt, in dem die Befragung durchgeführt wird. In diesem Zeitraum soll jeder 115-Anrufer am Ende des Gesprächs vom jeweiligen Servicecenter-Mitarbeiter um seine Zustimmung zu einer solchen Kundenumfrage gebeten werden. Dafür wurde folgender einheitlicher Fragetext entworfen und den Mitarbeitern übersandt:

„Wir führen derzeit eine Zufriedenheitsbefragung über die Behördennummer 115 durch. Wären Sie damit einverstanden, wenn Sie zu diesem Zweck morgen eine Studentin anruft? Die Befragung dauert ca. fünf Minuten, Ihnen entstehen selbstverständlich keinerlei Kosten.“

Zeigt ein Anrufer seine Bereitschaft, an der Befragung teilzunehmen, notiert der Mitarbeiter die Kontaktdaten. In der Regel erfolgt der Rückruf für die Befragung am nachfolgenden Tag, es sei denn, der Anrufer hat um einen konkreten anderen Termin gebeten.

Folglich besteht die Grundgesamtheit für die Befragung nicht aus allen 115-Nutzern in Frankfurt und Offenbach, sondern aus denjenigen Bürgern, die während

des Befragungszeitraums die 115 wählen. Die Stichprobenzahl resultiert dann aus der Anzahl der Zustimmungen zur Befragung. Einschränkungen können sich daraus ergeben, dass der Hinweis auf die Befragung vom Servicecenter-Mitarbeiter vergessen wird. Außerdem ist denkbar, dass die Mitarbeiter eine gewisse Vorauswahl vornehmen, beispielsweise bei Anrufen, die sehr konfliktgeladen sind oder bei denen die Kommunikation aufgrund von Hörschwächen, Sprachproblemen oder Verbindungsstörungen erschwert ist, keinen Hinweis auf die Befragung geben. Bei einer Veränderung der Stichprobenmenge durch eine solche Auswahl spricht man auch von „sampling bias“ (Verzerrung der Stichprobe).⁴¹ Eine weitere Verzerrung, auch „non-response bias“ genannt, ergibt sich daraus, dass manche Anrufer eine Befragung ablehnen, ihre Meinung jedoch erheblich vom Rest der Befragten abweicht und die Ergebnisse somit mehr oder minder stark verändern würde.⁴²

Im Hinblick auf solche Verzerrungen, aber vor allem auch aufgrund des verringerten Stichprobenumfangs, der sich aus der zeitlichen Beschränkung ergibt, ist darauf hinzuweisen, dass die Befragung nicht als repräsentativ gewertet werden kann. Eine solche statistische Genauigkeit ist in diesem kurzen Zeitrahmen nicht möglich. Es geht vielmehr darum, eine Grundstimmung zu ermitteln und Tendenzen, die eine Verbesserung des Services nahelegen, zu erkennen.

5.3 Erstellen eines standardisierten Befragungsgesprächs

Eine empirische Untersuchung sollte stets drei Anforderungen genügen: der Reliabilität, der Validität und der Objektivität. Konkret bedeutet das

1. dass die Befragung so zuverlässig sein muss, dass bei einer Wiederholung unter gleichen Bedingungen dasselbe Ergebnis erzielt wird (Reliabilität),
2. dass die Fragen geeignet sein müssen, um verlässliche Aussagen und gute Kennzahlen zu liefern (Validität) und
3. dass die Fragen unabhängig vom Interviewer stets gleich beantwortet werden (Objektivität).

⁴¹ Vgl. Eckle-Kohler / Kohler (2011): Eine Einführung in die Statistik und ihre Anwendungen, S. 25.

⁴² Vgl. ebenda, S. 26.

Daher sollte jede Befragung standardisiert sein. Bei einer schriftlichen Umfrage ist dies recht einfach möglich, da jedem Teilnehmer ein einheitlicher Fragebogen vorgelegt wird und i. d. R. kein persönlicher Kontakt mit dem Fragenden stattfindet, folglich auch zwischenmenschlichen Beziehungen keine Rolle spielen. Eine telefonische Befragung verläuft im Vergleich dazu etwas offener, da der Interviewer auf die jeweiligen Aussagen des Befragten reagieren muss. Umso wichtiger ist es, dass der Befragung ein standardisierter Gesprächsablauf zugrunde gelegt wird. Auch wenn aufgrund der Individualität jedes Gesprächs zum Teil davon abgewichen werden muss, gewährleistet ein solcher „Leitfaden“, dass die Befragungen größtenteils einheitlich ablaufen. Im Folgenden werden nun Aufbau und Struktur der durchgeführten Befragung vorgestellt. Der Gesprächsleitfaden als Ganzes ist zudem als Anhang 8 beigelegt.

Das Telefonat beginnt mit folgendem Begrüßungstext:

„Guten Tag, mein Name ist Helen Ruppel. Ich bin Auszubildende bei der Stadt Frankfurt am Main und möchte im Rahmen einer Studienarbeit die Zufriedenheit mit der Behördenrufnummer 115 überprüfen. Sie hatten ja gestern / am ... bei der 115 angerufen und in diese Befragung eingewilligt. Hätten Sie jetzt ca. fünf Minuten Zeit für ein paar Fragen?“

Die Begrüßung dient der Vorstellung des Interviewers und der Einleitung des Gesprächs. Sofern der Befragte gerade keine Zeit hat, wird versucht, einen anderen Termin zu vereinbaren. Andernfalls beginnt die Befragung. Sie besteht aus zehn Fragen, von denen sich die ersten fünf Fragen auf die Zufriedenheit der Befragten mit ihren bisherigen 115-Anrufen beziehen. Im zweiten Komplex, der aus vier Fragen besteht, geht es um die Häufigkeit der Nutzung und die Bekanntheit der 115. Die Befragung schließt mit der Erhebung demographischer und statistischer Daten.

A) Zufriedenheit mit den bisherigen Anrufen

1. Wie zufrieden waren Sie allgemein mit Ihrem Anruf bei der 115? Bitte bewerten Sie in Schulnoten von 1 - sehr gut bis 6 - ungenügend.
2. Wie bewerten Sie die Freundlichkeit der Mitarbeiter (in Schulnoten)?
3. Wie bewerten Sie die inhaltliche Kompetenz der Mitarbeiter (in Schulnoten)? (Hatten Sie das Gefühl, Ihr Gesprächspartner hat Ihnen alle Informationen vollständig und korrekt übermittelt?)
4. Wie bewerten Sie die Erreichbarkeit der Behördenrufnummer 115 (in Schulnoten)? (Damit meinen wir die Zeit, die Sie warten mussten, bis Sie verbunden waren.)

Die ersten vier Fragen lassen sich als Meinungsfragen charakterisieren, da sie auf persönliche Einschätzungen und Meinungen der Befragten abzielen.⁴³ Zunächst sollen die Grundstimmung des Anrufers und sein Gesamtbild der 115 erfasst werden. Die Fragen zwei bis vier befassen sich anschließend konkreter mit den einzelnen Merkmalen, die dieses Gesamtbild bestimmen. Als Antwortmöglichkeiten wird eine Skala von eins bis sechs vorgegeben, auf der die Befragten sich hinsichtlich des Maßes ihrer Zufriedenheit einordnen müssen. Bei der Unterteilung in Noten handelt es sich um eine Rangskala bzw. Ordinalskala. Das bedeutet, der Befragte kann die 115 hinsichtlich eines bestimmten Merkmals in eine Rangfolge bringen und ihr somit einen höheren oder niedrigeren Rang zuordnen. Anders als bei einer metrischen Skala bleibt jedoch offen, wie groß die Abstände zwischen den einzelnen Rängen sind.⁴⁴ Der Bewertungsmaßstab der Schulnoten wurde gewählt, da mit dieser Einteilung i. d. R. jeder Bürger vertraut ist und somit keine Schwierigkeiten haben sollte, seine Einschätzung einer Note zuzuordnen. Hinsichtlich der Auswertung werden die Noten eins und zwei als positives Ergebnis gewertet, ab Note drei ist zu überlegen, inwiefern Maßnahmen zur Verbesserung möglich sind. Spätestens jedoch bei häufiger Nennung der Noten vier, fünf und sechs besteht ein Handlungsbedarf, der in jedem Fall berücksichtigt und diskutiert werden muss.

⁴³ Vgl. Kirchhoff (2010): Der Fragebogen, S. 20.

⁴⁴ Vgl. ebenda, S. 43.

Im Falle einer nur mittelmäßigen oder gar schlechten Bewertung gilt es zu prüfen, wo genau die Kritikpunkte liegen. Zu diesem Zweck wird in solchen Fällen folgende Zusatzfrage angehängt: „Was hätten Sie sich besser gewünscht?“ Eine solche Frage wird als Filter charakterisiert. Damit wird eine Stelle innerhalb der Befragung bezeichnet, an der bestimmte Fragen nur bestimmten Personen gestellt werden, nach der die Befragung jedoch für alle Teilnehmer wieder gleich verläuft.⁴⁵ Die durch diese Frage gewonnen Erkenntnisse können gemeinsam mit den Antworten zu Frage B4 verarbeitet werden (siehe unten).

A) Zufriedenheit mit den bisherigen Anrufen

5. Wurden alle Fragen beantwortet, oder müssen Sie ein Amt / eine Behörde wegen derselben Frage noch einmal anrufen?

Die fünfte Frage im Komplex der Zufriedenheit mit den bisherigen Anrufen zielt auf die Fallabschlussquote ab, wobei es darum geht, zu ermitteln, inwiefern der Bürger sein Anliegen – unabhängig von der Einschätzung des Mitarbeiters – als erledigt ansieht. Es handelt sich um eine typische geschlossene Frage, also eine Frage, bei der alle möglichen (oder relevanten) Antworten klar vorgegeben sind und sich der Befragte nur einer Vorgabe anschließen muss.⁴⁶ Diese Frage kann grundsätzlich nur mit „ja (alles beantwortet)“ oder „nein (erneuter Anruf nötig)“ beantwortet werden. Denkbar ist zudem die Antwort „teils / teils“, die auf diejenigen Nutzer zutrifft, die schon mehrere 115-Anrufe getätigt haben, von denen ein Teil abschließend erledigt werden konnte, ein anderer Teil zur Beantwortung an das 2nd Level weitergeleitet werden musste. Da nur diese offensichtlichen Möglichkeiten bestehen, ist es nicht erforderlich, die Antwortvarianten dem Befragten zusätzlich zur Frage mit vorzutragen.

B) Bekanntheit und Nutzung der 115

1. War das (gestern) Ihr erster Anruf bei der 115 oder haben Sie schon öfter angerufen? Wie oft?

⁴⁵ Vgl. Fuchs (1994): Umfrageforschung mit Telefon und Computer, S. 78.

⁴⁶ Vgl. Kirchoff (2010): Der Fragebogen, S. 20.

Die erste Frage des zweiten Komplexes versucht zu ermitteln, wie häufig die 115 bereits von den einzelnen Anrufern genutzt wurde. Daraus lässt sich ggf. auch ableiten, wie bekannt und verbreitet die 115 in Frankfurt und Offenbach ist. Ähnlich wie bei Frage A5 bestehen hier nur zwei Antwortmöglichkeiten: „erster Anruf“ oder „schon öfter“. Im letzteren Fall ist nachzufragen, wie viele Anrufe bereits getätigt wurden.

B) Bekanntheit und Nutzung der 115

2. Wie sind Sie auf die 115 aufmerksam geworden?
- U-Bahn
 - Kinospot
 - Flyer
 - Presse
 - Internet
 - andere

Anschließend wird abgefragt, wodurch die Nutzer von der 115 Kenntnis erlangt haben. Die Antworten machen ggf. eine Schlussfolgerung möglich, welche Kanäle sich für die Öffentlichkeitsarbeit besonders eignen und ob bestimmte Marketingmaßnahmen den gewünschten Erfolg erzielt haben oder zukünftig erzielen können. Die Frage ist als halboffene Frage gestellt. Das bedeutet, dass grundsätzlich feste Antwortvorgaben gesetzt werden, die aber um eine weitere Kategorie, wie z. B. „Sonstiges“ oder „andere“, ergänzt wird. So hat der Befragte die Möglichkeit, eine alternative Antwort zu geben, sofern keine der Vorgaben auf ihn zutrifft.⁴⁷ Diese Frageform bietet sich an, wenn die Antwortmöglichkeiten zwar eingeschränkt, aber nicht mit Sicherheit voll begrenzt werden können.⁴⁸ Im vorliegenden Fall werden die als am wichtigsten angesehenen Marketingmaßnahmen als Antwortmöglichkeiten vorgegeben. Dadurch sollen den Befragten, die sich vielleicht nicht mehr auf Anheb erinnern, wodurch sie auf die 115 aufmerksam geworden sind, Gedächtnisstützen gegeben werden. Auch kann so ggf. besser überprüft werden, ob speziellere Werbeaktionen, wie beispielsweise die U-Bahn-Werbung in Frankfurt, Aufmerksamkeit auf sich ziehen.

⁴⁷ Vgl. Porst (2009): Fragebogen, S. 55.

⁴⁸ Vgl. ebenda, S. 57.

B) Bekanntheit und Nutzung der 115

3. Würden Sie wieder anrufen und die 115 in Ihrem Bekannten- / Freundeskreis weiterempfehlen?

Mit der nächsten Frage soll überprüft werden, ob die bisherigen Nutzer so zufrieden waren, dass sie die 115 weiter zu nutzen beabsichtigen und ob damit zu rechnen ist, dass sich Bekanntheit und Akzeptanz der 115 durch Empfehlungen der bisherigen Nutzer ausweiten. Auch hier handelt es sich um eine geschlossene Frage, die nur die Antworten „ja“ und „nein“ zulässt.

B) Bekanntheit und Nutzung der 115

4. Haben Sie noch weitere Anregungen oder Anmerkungen?

Die letzte inhaltliche Frage des Telefonates ist eine offene Frage. Es gibt keine Antwortkategorien, der Befragte kann Inhalt und Ausdrucksweise frei wählen. Dem Interviewer kommt dabei die Aufgabe zu, die Aussage möglichst genau schriftlich festzuhalten.⁴⁹ Mit dieser offenen Frage soll den Befragten die Möglichkeit gegeben werden, auch die Gedanken und Eindrücke zur 115 anzusprechen, die in keiner der vorangegangenen Fragen thematisiert wurden. Ziel ist es, weitere Ideen und Hinweise zu sammeln, wo eventuelle Kritik- oder Schwachpunkte des Frankfurter 115-Services liegen, aber auch was als besonders positiv empfunden wird.

C) Demographische / Statistische Daten

1. Könnten Sie mir bitte zu statistischen Zwecken noch mitteilen, wie alt Sie sind?

⁴⁹ Vgl. Porst (2009): Fragebogen, S. 54.

Nach den Fragen zur 115 wird jeder Nutzer noch nach seinem Alter befragt. Dies erlaubt eine Einschätzung, welche Altersgruppen verstärkt die 115 nutzen. Die Frage steht am Ende, weil sie zum Teil ungern beantwortet wird und verhindert werden soll, dass zu Beginn eine negative Gesprächsatmosphäre geschaffen wird.⁵⁰ Weiterhin werden Geschlecht und Thema des Anliegens zu statistischen Zwecken erfasst, jedoch nicht erfragt, sondern aus den CRM-Daten übernommen. Beim Merkmal des Geschlechts handelt es sich um eine Nominalskala, da nur zwischen den beiden Ausprägungen „männlich“ und „weiblich“ unterschieden wird, jedoch keine Einordnung in eine Rangfolge vorgenommen wird.⁵¹

Die Befragung endet mit folgendem Abschlussatz: „Vielen Dank für Ihre Mitarbeit und auf Wiederhören.“

6 Kundenzufriedenheit mit der 115 in Frankfurt und Offenbach – Auswertung der telefonischen Befragung

6.1 Rahmendaten der Befragung

Die Befragung wurde im Zeitraum von Dienstag, dem 08. März 2011 bis Montag, dem 28. März 2011 durchgeführt. Da die Rückrufe jeweils am Werktag nach dem eigentlichen 115-Call erfolgten, bildeten folglich die Anrufe zwischen Montag, dem 07. März 2011 und Freitag, dem 25. März 2011 die Grundlage der Befragung. In dieser Zeit gingen im Frankfurter Servicecenter 1.281 115-Anrufe ein, von denen 1.136 Anrufe angenommen wurden.⁵² Dies entspricht einer Annahmquote von 88,68 %. Von den 1.136 115-Anrufern, die die Grundgesamtheit der Befragung bilden, willigten 97 Personen in die telefonische Befragung ein, das sind 8,54 % der Grundgesamtheit. Gründe für diesen relativ geringen Anteil sind nicht klar ersichtlich. Ein Erklärungsversuch könnte sein, dass die Frage nach der Zustimmung in vielen Fällen vergessen wurde, da nur knapp jeder zehnte Anruf ein 115-Call ist. Zudem kann angenommen werden, dass in Zeiten mit hohem Gesprächsaufkommen die zeitnahe Annahme wartender Anrufer als wichtiger erachtet wurde als die das aktuelle Telefonat verlängernde Frage nach der Zustimmung zur Befragung. Eine solch geringe Stichprobenzahl genügt zwar nicht den

⁵⁰ Vgl. Kirchhoff (2010): Der Fragebogen, S. 23.

⁵¹ Vgl. ebenda, S. 43.

⁵² Vgl. Statistik zum Befragungszeitraum (selbst erstellt auf Basis der CRM-Daten, siehe Anhang 9).

statistischen Anforderungen an eine repräsentative Befragung, ist aber ausreichend, um ein aktuelles Stimmungsbild sowie eine Tendenz der Bürgermeinungen aufzuzeigen. Tatsächlich wurden 87 Personen interviewt. Die übrigen zehn Befragungswilligen konnten auch nach mehrmaligen Versuchen nicht erreicht werden, in wenigen Fällen lag zudem eine fehlerhafte Rückrufnummer vor. Eine Befragung dauerte im Schnitt ca. fünf Minuten.

6.2 Demographische / Statistische Daten

Hinsichtlich des Merkmals „Geschlecht“ ist die Befragung beinahe ausgeglichen, unter den 87 Befragten waren 45 Männer und 42 Frauen. Es ergibt sich folgende prozentuale Aufteilung:

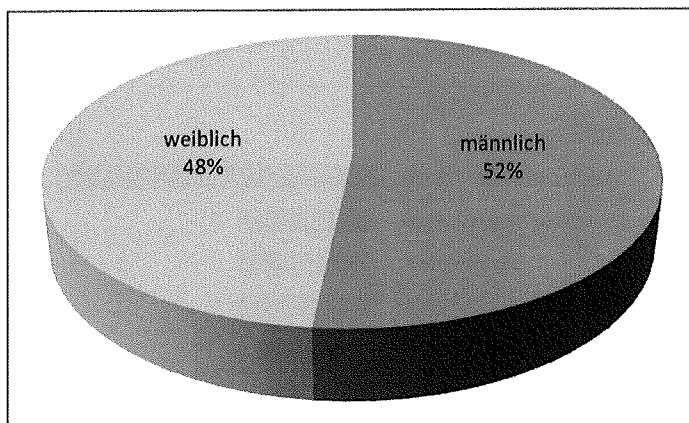


Abbildung 4: Geschlecht der Befragten

Die Altersstruktur der Befragten ergibt folgendes Bild:

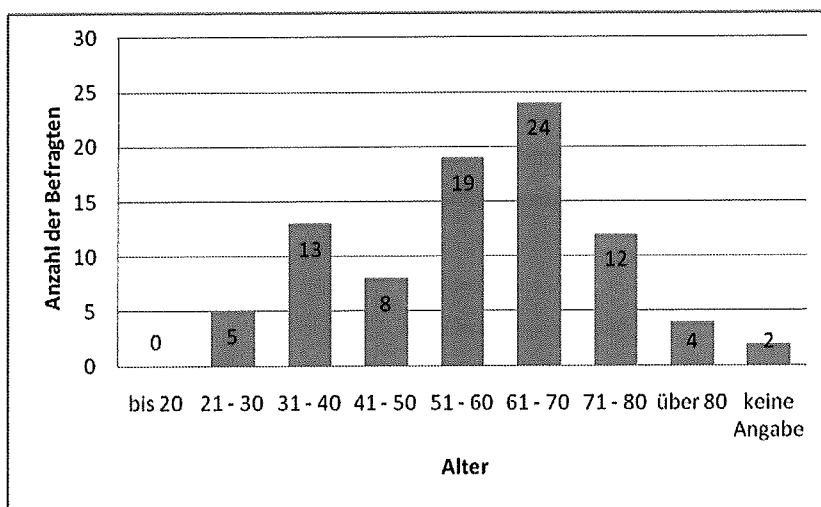


Abbildung 5: Alter der Befragten

Ein Großteil der Befragten (68 %) ist über 50 Jahre alt, insbesondere die unter 30-Jährigen sind nur schwach vertreten. Fraglich ist, inwieweit von diesem Ergebnis auf die Altersstruktur der Nutzer geschlossen werden kann. Eine Analogie ist nicht zwangsläufig anzunehmen. Die hohe Zahl der älteren Befragten kann auch dadurch erklärt werden, dass die jüngeren, berufstätigen 115-Anrufer tagsüber schlechter zu erreichen sind und aus diesem Grund die Befragung tendenziell eher abgelehnt haben. Gleichwohl konnte im Rahmen der Allensbach-Studie ein Nutzer-Schwerpunkt bei den 50- bis 69-Jährigen festgestellt werden.⁵³ Daraus lässt sich ableiten, dass die 115 im Allgemeinen wohl tatsächlich stärker durch die über 50-Jährigen genutzt wird.

Die Anliegen der Befragten betrafen folgende Themen:

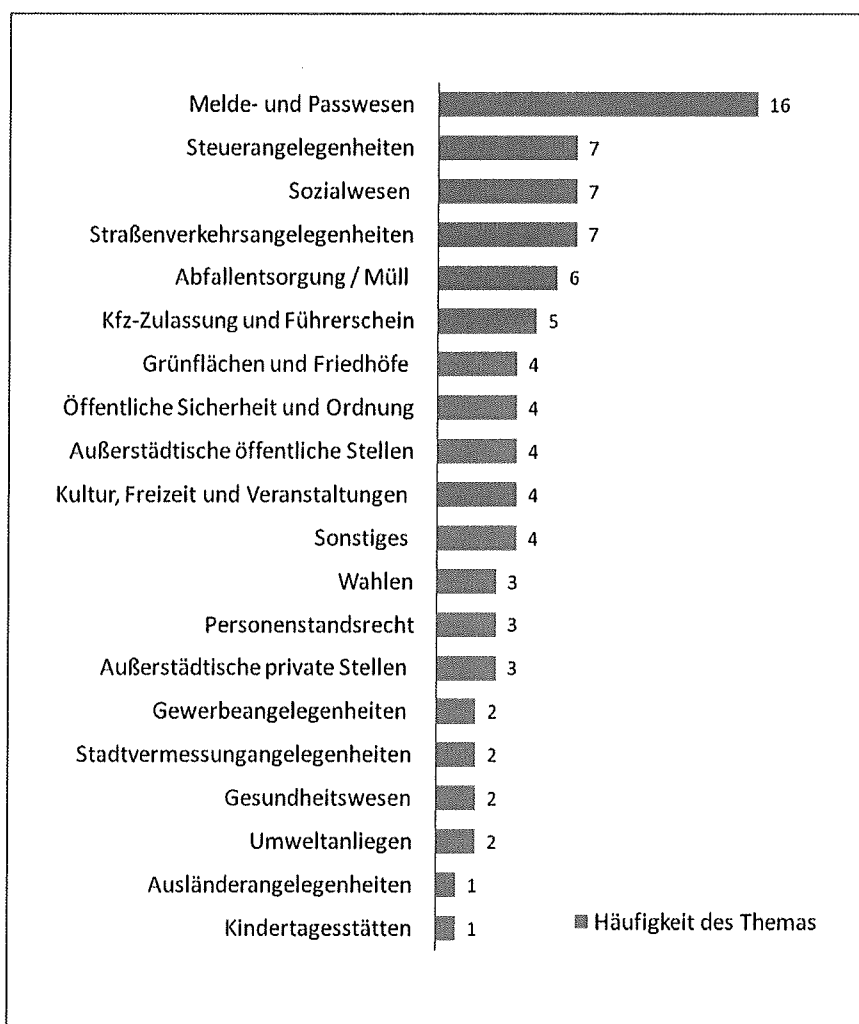


Abbildung 6: Thematische Kategorisierung der Anliegen im Befragungszeitraum

⁵³ Vgl. [Haumann / Sombre \(2009\)](#): Die einheitliche Behördenrufnummer 115, S. 11.

Trotz der grundsätzlich großen Verschiedenheit der Anliegen lassen sich demnach gewisse Themen benennen, zu denen sehr häufig Fragen eingehen. Die mit Abstand meisten Anfragen im Befragungszeitraum betrafen das Melde- und Passwesen einschließlich des Themas Führungszeugnisse. Auf diesen Bereich entfielen 16 der 87 Anrufe (= 18 %).

6.3 Zufriedenheit mit den bisherigen Anrufen

6.3.1 Gesamtzufriedenheit

Die Gesamtzufriedenheit der Frankfurter und Offenbacher 115-Nutzer ist insgesamt sehr hoch. Auf die Frage „Wie zufrieden waren Sie allgemein mit Ihrem Anruf bei der 115?“ vergaben 40 Personen die Note „sehr gut“ (Note eins) und 41 Personen die Note „gut“ (Note zwei). Nur fünf Befragte legten ihre Gesamtzufriedenheit auf die Note drei („befriedigend“) fest, eine Person befand den Service in Frankfurt als „mangelhaft“ (Note fünf). Daraus ergibt sich ein sehr hoher Anteil an zufriedenen Nutzern, wie die folgende Grafik zeigt.

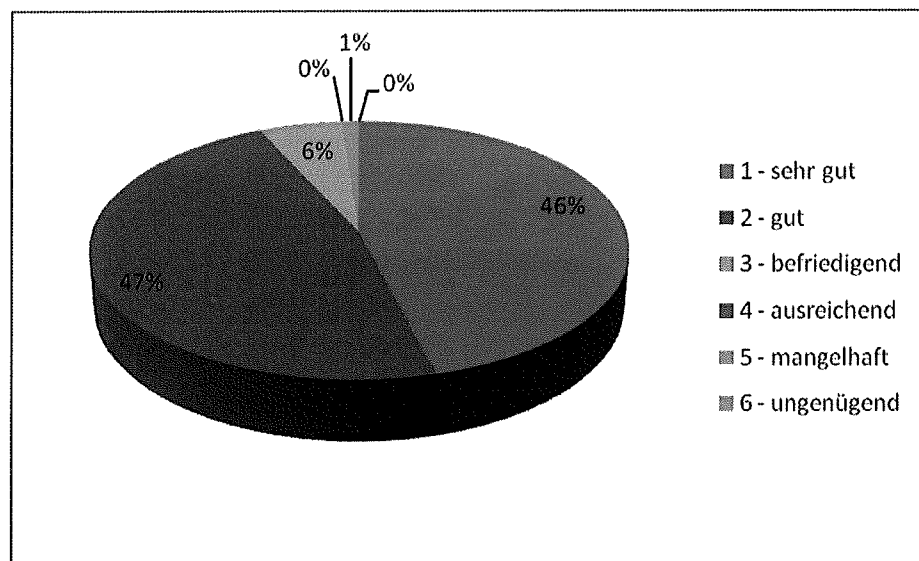


Abbildung 7: Bewertung der 115 allgemein / Gesamtzufriedenheit der Befragten

Dieses positive Stimmungsbild deckt sich auch mit den Ergebnissen der Allensbach-Studie, nach der 86 % der befragten Nutzer angaben, mit den bei der 115 erhaltenen Auskünften „sehr zufrieden“ (61 %) bzw. „zufrieden“ (25 %) zu sein.⁵⁴ Im Vergleich der Zahlen zeigt sich, dass die Gesamtzufriedenheit in Frankfurt und Offenbach mit 93 % sogar noch um einige Prozentpunkte höher liegt.

⁵⁴ Vgl. Haumann / Sombre (2009): Die einheitliche Behördenrufnummer 115, S. 9.

Die Gründe für die schlechteren Noten liegen laut Aussage der Befragten in der Nicht-Beantwortung des Anliegens, einer langen Wartezeit oder einer zu oberflächlichen Auskunft, die im anschließenden Behördenkontakt zu Problemen geführt hat. Im Einzelfall der mangelhaften Bewertung wies der Betroffene zudem darauf hin, dass die schlechte Bewertung eher im Nachgang aus den Konflikten mit der Behörde entstanden sei und ihm eine klare Trennung zwischen dem Anruf bei der 115 und dem anschließendem Behördenkontakt nicht möglich sei. Die Befragung zielte jedoch rein auf die Erfahrungen mit der Behördenrufnummer ab, sodass diese einzelne schlechte Note im Gesamtbild eher vernachlässigt werden kann.

6.3.2 Freundlichkeit der Mitarbeiter

Die Freundlichkeit der Mitarbeiter im Frankfurter Servicecenter wurde von den Nutzern der 115 nahezu ausnahmslos gelobt. Nur eine der 87 Personen bewertete die Freundlichkeit der Mitarbeiter mit der Note drei. Alle anderen Befragten vergaben für die Freundlichkeit der Mitarbeiter mindestens die Note „gut“, 64 % sogar die Note „sehr gut“. So ergibt sich folgendes Bild:

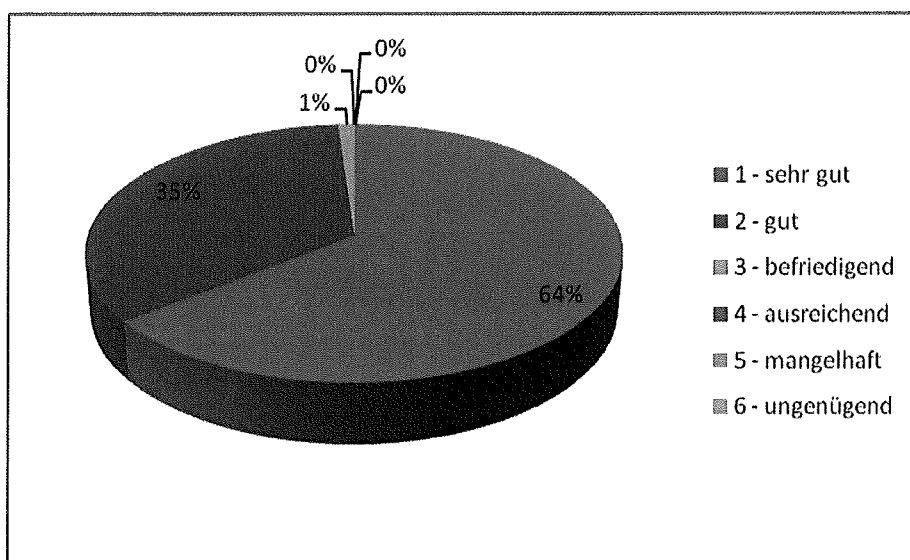


Abbildung 8: Bewertung der Freundlichkeit der Mitarbeiter

Zusätzlich zu dieser ohnehin schon sehr guten Benotung wies ein Großteil der Befragten zudem ausdrücklich daraufhin, wie positiv überrascht sie vom telefonischen Auftreten der Mitarbeiter seien und dass dies in starkem Kontrast zu ihren bisherigen Erfahrungen mit Behörden stehe. Das Servicecenter in Frankfurt

scheint demnach in hohem Maße zu einem besseren Verhältnis zwischen Bürgern und Verwaltung beitragen zu können.

6.3.3 Fachkompetenz der Mitarbeiter

Die Frage nach der inhaltlichen Kompetenz der Mitarbeiter brachte folgendes Ergebnis:

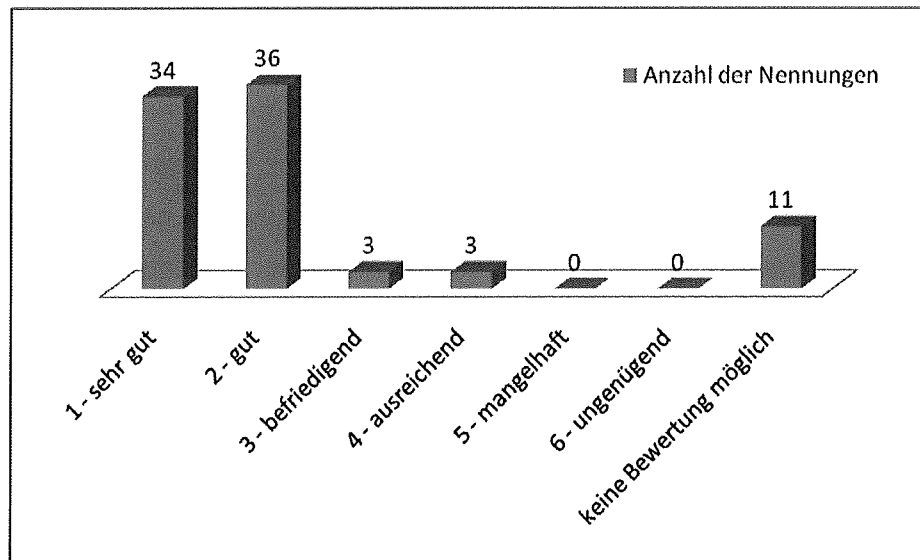


Abbildung 9: Bewertung der Fachkompetenz der Mitarbeiter

Ein Anteil von 13 % (11 Personen) konnte aufgrund zu geringer Erfahrungswerte keine Auskunft zu dieser Frage geben und gab daher die Antwort „keine Bewertung möglich“. Dabei handelte es sich um Personen, die zum ersten Mal bei der 115 angerufen haben und deren Anliegen entweder sehr einfach war oder aber nicht vom Servicecenter beantwortet, sondern mittels telefonischer Weiterleitung oder Ticket an die zuständige Stelle weitergegeben wurde.

Ansonsten wurden auch bei dieser Frage größtenteils die Noten eins (39 %) und zwei (41 %) vergeben. Dabei wurden oft auch diejenigen Anrufe als positiv bewertet, bei denen der Mitarbeiter die Antwort zwar nicht selbst wusste, aber an die richtige Stelle weitergeleitet bzw. nach eigener Recherche zurückgerufen hat und das Anliegen somit geklärt werden konnte. Verständnis für eine Weiterleitung an das 2nd Level lag vor allem in den Fällen vor, in denen die Anfrage sehr speziell oder einzelfallbezogen ist. Die Weiterleitung an eine unzuständige Stelle stellte hingegen ein Grund für eine negative Bewertung dar. Je drei Personen und somit

je 3,5 % bewerteten die Fachkompetenz der Mitarbeiter nur als befriedigend bzw. ausreichend. Weitere Gründe hierfür lagen in fehlenden, unvollständigen oder nicht ganz richtigen Auskünften sowie einer längeren Suchzeit bis zum Erhalt der Antwort.

6.3.4 Erreichbarkeit

Die Meinungen zur Erreichbarkeit der 115 waren etwas weiter gestreut als bei den vorangegangenen Fragen, fielen jedoch trotzdem weitestgehend positiv aus. 42 der 87 Befragten (48 %) bewerteten die Erreichbarkeit bei der 115 mit der Note eins, weitere 34 Personen (39 %) mit der Note zwei. Somit waren auch hier wieder weit mehr als zwei Drittel aller Befragten, nämlich 87 %, zufrieden. Der Großteil der anderen 13 % bewertete die Erreichbarkeit zumindest noch als „befriedigend“. Lediglich drei Personen gaben eine noch schlechtere Note. Der einzige Fall einer mangelhaften Bewertung wurde damit begründet, dass der erste Anrufversuch komplett gescheitert sei, nach einer längeren Bandansage sei die Verbindung unterbrochen worden, anschließend war ein zweiter Anrufversuch notwendig.

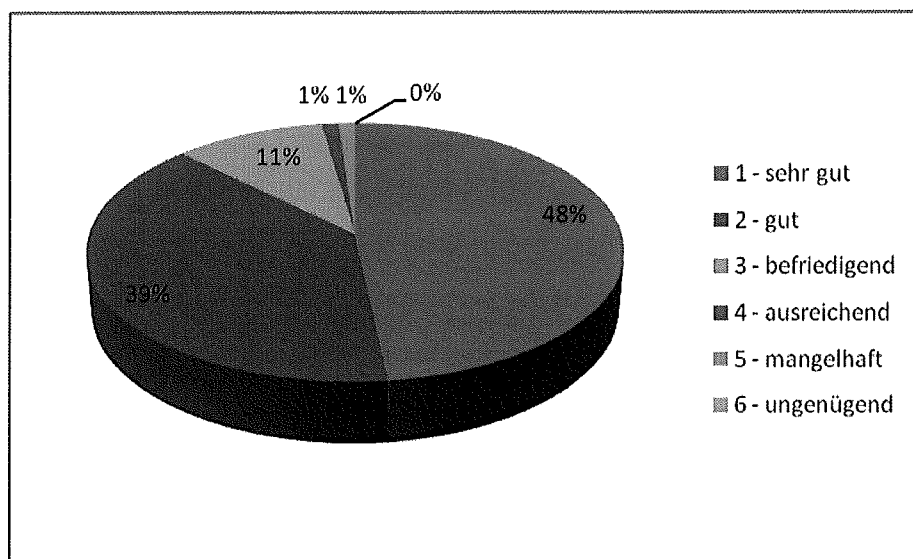


Abbildung 10: Bewertung der Erreichbarkeit der 115

Der Versuch, bestimmte Zeiträume zu bestimmen, in denen vermehrt Probleme bei der Erreichbarkeit auftauchen, ist aufgrund der geringen Befragungsmöglichkeiten nur bedingt gelungen. Die nachfolgende Grafik zeigt die Anrufzeiten der Personen, die die Erreichbarkeit schlechter als mit der Note zwei bewertet haben.

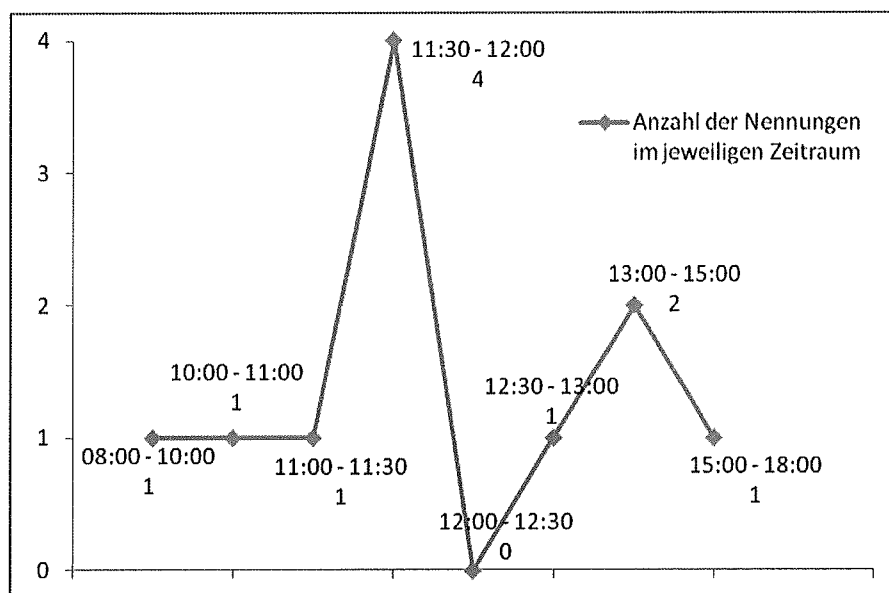


Abbildung 11: Anrufzeiten der schlechten Bewertungen

Auffallend ist der Sprung der Kurve auf ein Maximum in der Zeit zwischen 11:30 und 12:00 Uhr. Da sich diese vier Beschwerden auf vier verschiedene Anruftage beziehen, kann eine nur einen bestimmten Tag betreffende Engpasssituation ausgeschlossen werden. Verwunderlich ist ein solcher Anstieg zunächst nicht, da ab 11:30 Uhr die Mittagspausen-Zeit beginnt und dementsprechend weniger Mitarbeiter zur Annahme der Gespräche zur Verfügung stehen. Jedoch müsste sich die Problematik der schlechteren Erreichbarkeit in Form von längeren Wartezeiten in der Folge bis ca. 13:00 Uhr fortsetzen. Dies ist zumindest unter Betrachtung der Beschwerden im Befragungszeitraum nicht der Fall. Im Gegenteil liegt sogar keine einzige schlechte Bewertung für die Anrufzeit zwischen 12:00 und 12:30 vor. Wie statistische Auswertungen zum Anrufvolumen zeigen⁵⁵, gehen ab 12:00 Uhr allerdings auch weniger Anrufe ein als am Vormittag. An vielen Tagen kann ein erneuter Anstieg der Anruferzahlen gegen 14:00 Uhr verzeichnet werden, womit sich auch der zweite Ausschlag in der obigen Kurve im Zeitraum zwischen 13:00 und 15:00 Uhr erklären lässt. Die darüber hinaus in den anderen Zeiträumen vereinzelt aufgetretenen längeren Wartezeiten sind wohl eher als Einzelfälle zu werten. Weitere kritische Tageszeiten lassen sich daraus nicht ableiten, sind aber aufgrund der erfassten Daten für Anrufvolumen und Wartezeit am Vormittag zu erkennen (siehe dazu 7.4). Inwiefern die Erreichbarkeit des Servicecenters im Allgemeinen ein Problem darstellt, wird im weiteren Verlauf noch diskutiert.

⁵⁵ Vgl. Betrachtung der Stoßzeiten im Befragungszeitraum (interne Statistik des Frankfurter Servicecenters, siehe Anhang 10).

6.3.5 Beantwortungsquote

Die Frage, ob das Anliegen des Anrufers durch den Anruf bei der 115 geklärt wurde oder ob ein weiterer Behördenkontakt zu derselben Frage nötig war, brachte folgendes Ergebnis:

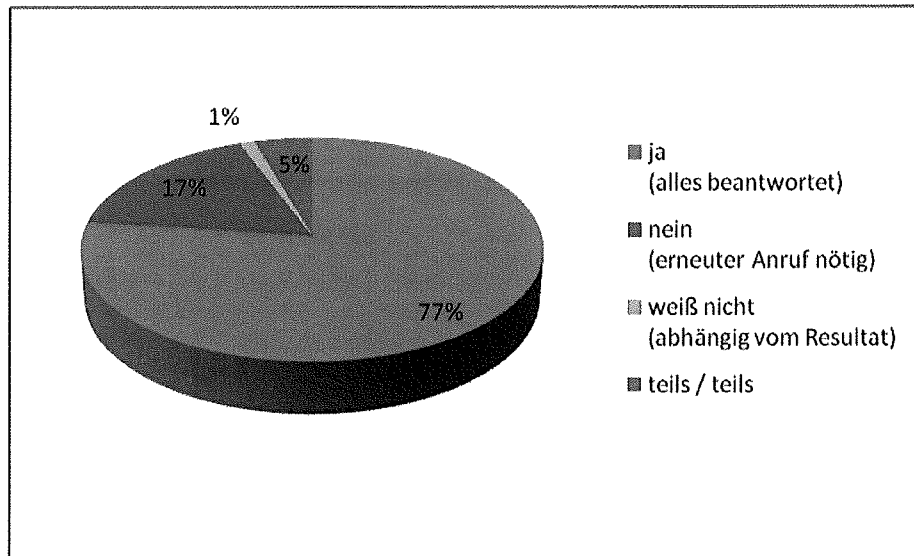


Abbildung 12: Häufigkeit der abschließenden Klärung des Anliegens

Gemäß den Aussagen der Befragten lag die Beantwortungsquote im Befragungszeitraum bei 77 %. Sie liegt damit zwölf Prozentpunkte über dem einheitlichen Serviceversprechen von 65 %. Vor allem aber ist sie wesentlich höher als die vom Frankfurter Servicecenter in den Monatsberichten gemeldeten Werte, die im Durchschnitt eine Quote von 64 % ausweisen. Das liegt darin begründet, dass einige Anrufer die Frage auch dann mit „ja“ beantwortet haben, wenn sie die abschließende Antwort zwar nicht im Erstkontakt mit dem Servicecenter-Mitarbeiter erhalten haben, aber durch dessen Rückruf oder die direkte Weiterleitung an die jeweils zuständige Stelle. Neben den tatsächlich abschließend beantworteten Anfragen beinhaltet der Anteil von 77 % folglich auch die Anrufe, die zwar dem Betroffenen einen weiteren Anruf erspart haben, die jedoch nicht im Erstkontakt abschließend beantwortet wurden. In 17 % der befragten Fälle konnte das Anliegen durch den Anruf bei der 115 nicht geklärt werden, ein erneuter Anruf bei einer Behörde war nötig. 5 % der Befragten musste sich für die Antwort „teils / teils“ entscheiden. Sie hatten schon mehrmals die 115 gewählt und bei manchen Anrufen eine zufriedenstellende Antwort erhalten, bei anderen jedoch nicht. Eine Person konnte keine Aussage hinsichtlich der Erledigung ihres Anliegens treffen.

Sie hatte über die 115 ein Problem gemeldet und dessen Beseitigung durch das betreffende Amt gefordert. Die Beschwerde wurde an das Fachamt weitergegeben. Die Frage der endgültigen Klärung ihres Anliegens durch den Anruf bei der 115 ist aus ihrer Sicht abhängig davon, ob der gewünschte Erfolg eintritt, ohne dass ein weiterer Anruf ihrerseits erforderlich wird.

Eine ähnliche Fragestellung ist auch in der Allensbach-Studie enthalten. Die Nutzer der 115 wurden gefragt, ob man bei der 115 ihrer Einschätzung nach alle wichtigen Fragen beantwortet bekommt. 49 % beantworteten diese Frage mit „ja, man bekommt dort alle Fragen beantwortet“, 13 % „würde[n] das nicht sagen“, 38 % der Nutzer trafen keine Aussage dazu oder konnten sich nicht entscheiden.⁵⁶ Demnach schneidet das Frankfurter Servicecenter auch hinsichtlich der Kundenzufriedenheit mit der Beantwortung im Vergleich zu den bundesweiten Erhebungen sehr gut ab.

6.4 Bekanntheit und Nutzung der 115

6.4.1 Anzahl der bisherigen Anrufe

Von den 87 befragten Personen gab es bei 47 Personen (54 %) bislang nur diesen einen 115-Call, 40 Personen (46 %) haben schon öfter bei der 115 angerufen.

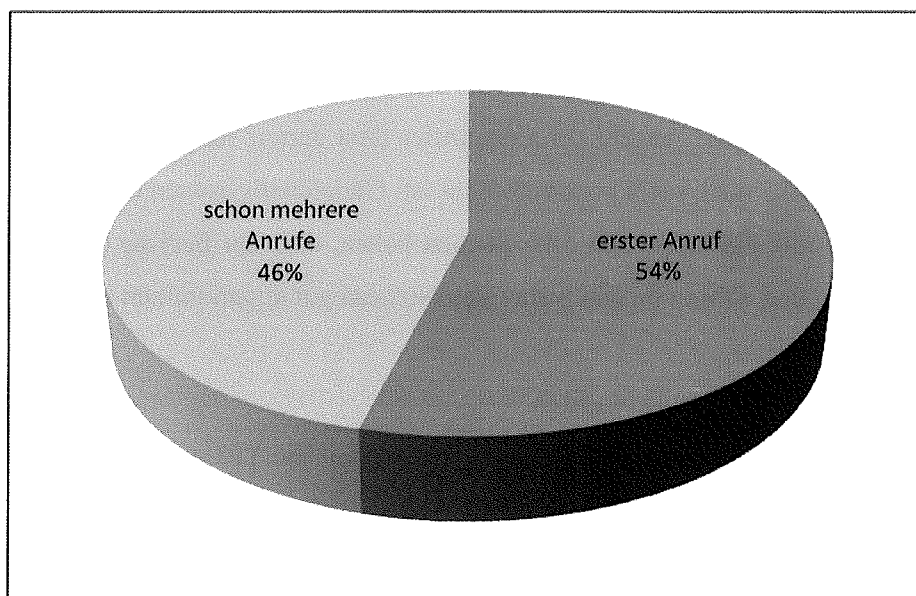


Abbildung 13: bisherige Nutzung der 115

⁵⁶ Vgl. Haumann / Sombre (2009): Die einheitliche Behördenrufnummer 115, S. 7.

Unter denjenigen, die die 115 schon mehrmals gewählt haben, ist die Häufigkeit der Nutzung sehr unterschiedlich.

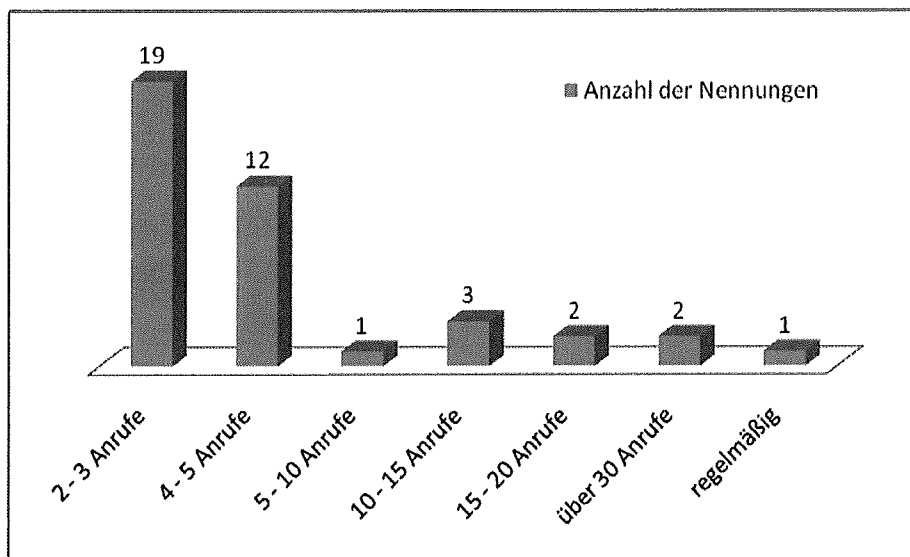


Abbildung 14: Häufigkeit der bisherigen Anrufe

Die meisten Personen haben den 115-Service des Frankfurter Servicecenters im Laufe des ersten Betriebsjahres zwischen zwei und fünf Mal in Anspruch genommen (77 % der Befragten mit mehreren Anrufen). Einige wenige Anrufer nutzen die 115 sehr häufig, z. T. sogar regelmäßig in allen behördlichen Angelegenheiten.

Die hohe Anzahl der Erstanrufer lässt darauf schließen, dass die Bekanntheit der 115 noch nicht sehr verbreitet ist. Gleichzeitig zeigen die Anrufzahlen derjenigen, die die 115 schon öfter genutzt haben, dass der Service der 115 überzeugen kann und daher von den bisherigen Nutzern gut angenommen wird.

6.4.2 Bekanntwerden

Bei der Frage, wodurch die Nutzer auf die 115 aufmerksam geworden sind, war mit 34 Nennungen die mit Abstand häufigste Antwort „durch die Presse“. Mit jeweils sechs bis elf Nennungen folgen das Internet, Flyer, Hinweise von Mitarbeitern der Frankfurter Stadtverwaltung, die als Werbeträger genutzten U-Bahnen, Rundfunk, Telefonbuch sowie Empfehlungen von Bekannten oder Verwandten. Eine nur geringe Aufmerksamkeit konnten der Kinospot mit der Oberbürgermeisterin Petra Roth und die Werbestempel auf behördlichen Briefen erzielen.

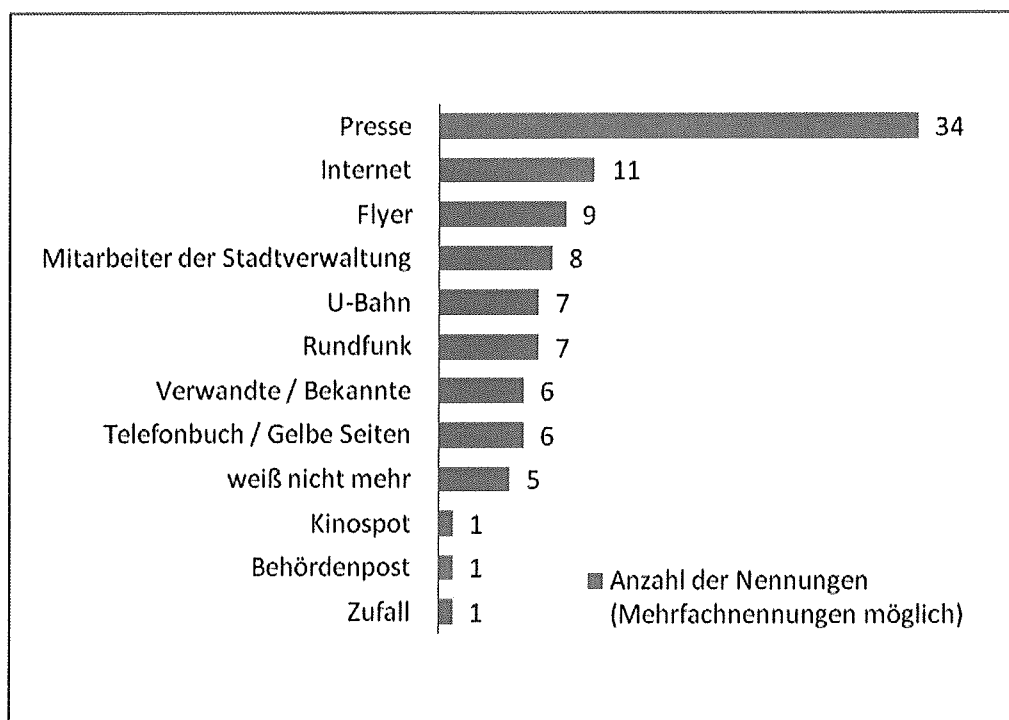


Abbildung 15: Wege, über die die 115 Bekanntheit erlangt hat

Ähnliche Ergebnisse konnten im Rahmen der Allensbach-Studie ermittelt werden.⁵⁷ Bei den Befragungen in den Pilotregionen gaben 91 % an, die 115 durch Berichte in den Medien zu kennen, im übrigen Bundesgebiet waren es 83 %. An zweiter Stelle stehen die Hinweise von Freunden oder Bekannten mit 5 % bzw. 9 %. Die Information durch die Behörden vor Ort ist mit 2 % Nennungen als eher unbedeutend einzustufen, dieser Wert ist auf Frankfurt und Offenbach bezogen wesentlich höher (ca. 8 – 9 %). Insgesamt lässt sich ableiten, dass die Medienberichte, und darunter insbesondere die Printmedien, den bisher erfolgreichsten Werbekanal darstellen.

6.4.3 Weitere Nutzung und Empfehlung

Die Bereitschaft der Befragten, die 115 auch weiterhin zu nutzen und im Freundes- und Bekanntenkreis weiterzuempfehlen, ist überaus groß.

⁵⁷ Vgl. Haumann / Sombre (2009): Die einheitliche Behördenrufnummer 115, S. 6.

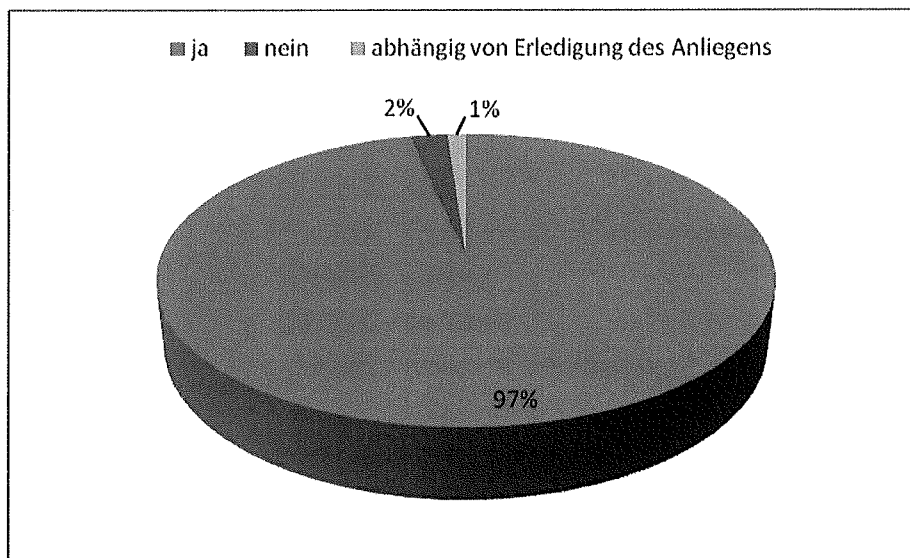


Abbildung 16: Bereitschaft zu Wiederanruf und Weiterempfehlung

97 % der Befragten gaben an, die 115 auch zukünftig nutzen zu wollen und entsprechende Empfehlungen auszusprechen. Dieser Wert lag bei der Allensbach-Umfrage mit 93 % ebenfalls schon sehr hoch⁵⁸, wird aber bezogen auf Frankfurt und Offenbach noch übertroffen. Nur zwei Personen gaben an, beim nächsten Anliegen direkt den Kontakt zur jeweiligen Behörde zu suchen, mit der Begründung, dort ggf. eine verbindlichere Auskunft zu erhalten. Eine Person wollte sich noch nicht festlegen, sondern die erneute Nutzung von der Erledigung des noch zu klärenden Anliegens abhängig machen. Dieses Ergebnis bekräftigt die unter 6.4.1 aufgestellte These, dass Erstanrufer i. d. R. zu Stammkunden werden. Es lässt zudem die Schlussfolgerung zu, dass sich Bekanntheit und Akzeptanz der 115 durch die Weiterempfehlungen der bisherigen Nutzer zumindest nach und nach ausweiten werden.

6.4.4 Anmerkungen und Anregungen

Die offen gestellte Frage nach weiteren Anmerkungen oder Anregungen brachte sowohl Lob als auch Kritik und Verbesserungsvorschläge ein. Gelobt wurde das Konzept der 115. Vor allem bei Unklarheiten zu Zuständigkeiten und bei sehr speziellen Anliegen sei die Behördenrufnummer ein guter Ansprechpartner. Die einfache Rufnummer sei eine große Erleichterung, vor allem für ältere Leute sei die 115 eine große Hilfe. Die Wahl der 115 sei wesentlicher bequemer und zeit-

⁵⁸ Vgl. Haumann / Sombre (2009): Die einheitliche Behördenrufnummer 115, S. 10.

sparender als einzelne Ämter auf Verdacht anzurufen oder aber im Internet zu recherchieren. Besonders hervorgehoben wurde in vielen Fällen die Freundlichkeit der Mitarbeiter. Sie seien sehr engagiert und würden nicht nur stur Auskunft geben, sondern darüber hinaus aktiv auch weitergehende Tipps und Hinweise, worauf der Anrufer ggf. noch achten sollte. Insgesamt nehme man sich mehr Zeit für den Anrufer als bei vergleichbaren Servicenummern. Auch das Angebot der Mitarbeiter, sich zu informieren und anschließend zurückzurufen, wurde als überaus positiv empfunden. Weitere lobende Anmerkungen bezogen sich auf die gute Erreichbarkeit und die U-Bahn-Werbung. Insgesamt sei man im Hinblick auf bisherige Erfahrungen mit Behörden sehr positiv überrascht von der Behördenrufnummer.

Neben den vielen lobenden Aussagen wurden auch einige Kritikpunkte geäußert. Die Kritik lässt sich in verschiedene Themenfelder kategorisieren, die in der nachfolgenden Grafik dargestellt sind.

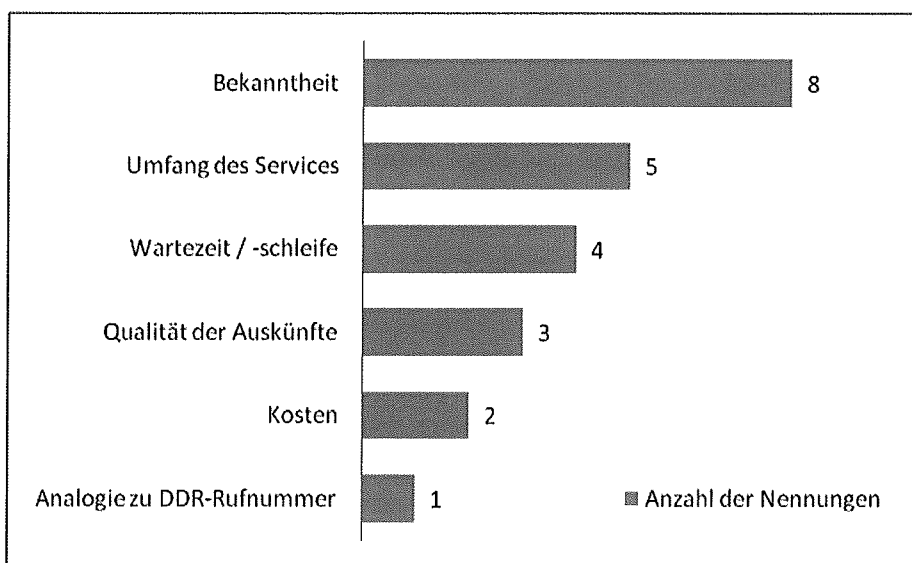


Abbildung 17: Kritikpunkte, kategorisiert nach Themen

Am stärksten wurde bemängelt, dass nicht genügend Werbung für die 115 gemacht werde. Zum einen sei vielen nicht einmal die Existenz der Behördenrufnummer bekannt. Zum anderen würde zu wenig darüber aufgeklärt, was genau die 115 anbietet, wo beispielsweise die Abgrenzung zur Auskunft oder eben auch zur Telefonzentrale liegt. Diese Ansicht wird von der Allensbach-Studie bekräftigt, nach der sich 61 % der Bevölkerung wünschen, besser über die Leistungen der

115 informiert zu werden.⁵⁹ Für die Zielgruppe der Senioren wurde konkret vorgeschlagen, in den Senioreneinrichtungen gezielte Informationsveranstaltungen durchzuführen – Flyer würden gerade von dieser Personengruppe meist ungelesen entsorgt werden. Auch in sozialen Brennpunkten sollte mehr Werbung erfolgen, da gerade die sozial Schwächeren vielfach behördlicher Hilfe bedürften. Ein weiterer Vorschlag lag darin, mittels eines einprägsameren Namens mehr Aufmerksamkeit auf die Behördenrufnummer zu ziehen. Analog zum Frankfurter „Römertelefon“ sollte ein, ggf. speziell auf Frankfurt bezogener Name, stärker deutlich machen, dass die 115 nicht nur reine Auskunft-, sondern Anlaufstelle bei Problemen in Verwaltungsangelegenheiten ist.

Weiterhin gab es einige Verbesserungsvorschläge bezüglich des Umfangs des 115-Services. Zum einen wurde kritisiert, dass man die 115 nicht von außerhalb durch Wählen einer Vorwahl erreichen kann. Passend dazu wurde der Wunsch einer bundesweiten Einrichtung der 115 geäußert. Berufstätige würden sich über die Ausweitung der Servicezeiten auf den Samstagvormittag freuen. Außerdem wurde die Idee geäußert, die 115 für anonyme Zeugenmeldungen zu nutzen. Viele Menschen, die eine Straftat oder Ähnliches beobachten, hätten Angst die Polizei zu rufen, da man dort ihren Anruf aufzeichnen und ggf. auch zurückverfolgen könne. Da die Gespräche bei der 115 nicht aufgezeichnet würden, wäre hier ggf. die Hemmschwelle geringer, eine Zeugenmeldung abzugeben.

Der dritte Themenbereich, zu dem Kritik geäußert wurde, betrifft die Anrufe, die nicht direkt entgegengenommen werden. Eine Person wünschte sich kürzere Wartezeiten, die anderen Aussagen bezogen sich auf die Gestaltung der Warteschleife.

Drei Nennungen betrafen die Qualität der Auskünfte. Eine Person merkte an, die Mitarbeiter sollten besser über die Zuständigkeiten der Behörden geschult werden. Im vorliegenden Fall sei man an die falsche Stelle weitergeleitet worden. Eine andere Person wünschte sich etwas mehr Service, z. B. wäre bei der Auskunft über die Öffnungszeiten einer Außenstelle der Hinweis schön gewesen, dass eine alternative Außenstelle umfangreichere Öffnungszeiten habe und man auch dort hingehen könne. Zudem wurde vorgeschlagen, eine größere Standardisierung bei der

⁵⁹ Vgl. Haumann / Sombre (2009): Die einheitliche Behördenrufnummer 115, S. 8.

Gesprächsführung – z. B. die Festlegung, wann ein Anrufer weitergeleitet oder zurückgerufen wird – könnte hilfreich sein, um zu vermeiden, dass der Service davon abhängig sei, mit welchem Mitarbeiter man spreche.

Ein weiterer Kritikpunkt war die Kostenpflicht der 115, die ggf. dafür Sorge, dass man weiterhin die zentrale Rufnummer 212-01 der 115 vorziehe. Unabhängig von der Bereitschaft der Nutzung sollte doch aber zumindest auf die Kostenpflicht hingewiesen werden. Dies könne ggf. im Rahmen der Begrüßungsansage erfolgen.

Eine Person sprach zudem an, dass die 115 in der Deutschen Demokratischen Republik eine Notrufnummer für „Schnelle Medizinische Hilfe“ gewesen sei und dies etwas befremdlich wirken könne.

Neben der Kritik an der 115 und dem Service des Frankfurter Servicecenters wurde bei der Frage nach weiteren Anmerkungen in nicht geringer Zahl auf Probleme hingewiesen, die das Verhältnis der Bürger zur Stadtverwaltung selbst betreffen. Drei Personen bemängelten die Unmöglichkeit der Kontaktaufnahme mit dem zuständigen Amt, dessen Kontaktdaten sie durch den Anruf bei der 115 erhalten hatten. Ebenso seien die Informationen einzelner Ämter im Internet und im Telefonbuch zu spärlich oder nicht auffindbar. In einem Fall sei die bei der 115 erhaltene Information falsch gewesen, im anschließenden Kontakt mit der betroffenen Behörde habe man dem Anrufer jedoch gesagt, diese Information sei falsch an die 115 übermittelt worden. Weiterhin wurde der Wunsch geäußert, mehr Verwaltungsleistungen über Internet oder Telefon anzubieten bzw. zumindest deren Beantragung auf diesem Wege zu ermöglichen. Zwei Personen kritisierten zudem, die öffentliche Verwaltung unterstütze die Bürger nicht genug, Behörden sollten häufiger auch von sich aus ohne entsprechenden Antrag des Bürgers tätig werden.

6.5 Gesamtergebnis der Befragung

Insgesamt betrachtet sind die Ergebnisse der Befragung als sehr positiv zu werten. Zu beachten ist jedoch, dass die Zahl der Befragten keine repräsentative Höhe erreicht hat. Zudem ist eine gewisse Verzerrung durch die Auswahlmethode der Befragten nicht zu unterschätzen. Nichtsdestotrotz ist nicht von der Hand zu weisen, dass das aktuelle Stimmungsbild der Frankfurter und Offenbacher 115-Nutzer

tendenziell sehr positiv ausfällt. Aufgrund dieser Indizien, die die Befragung geliefert hat, müssen kurzfristig keine Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit eingeleitet werden. Auf längere Sicht sind jedoch gewisse Optimierungspotenziale erkennbar. Insbesondere unter Berücksichtigung einer zukünftig stärkeren Nutzung der 115 sind gewisse Ansätze zu überdenken, um den Service auch langfristig auf dem derzeit guten Stand zu halten oder sogar noch zu verbessern. Dazu werden nachfolgend einige Diskussionsvorschläge unterbreitet.

7 Vorschläge zur Optimierung des Services

7.1 Verbundübergreifende Verbesserungsbedarfe

Von den Befragten wurden einige Kritikpunkte am Service der 115 geäußert, die zwar Beachtung finden müssen, die das Frankfurter Servicecenter jedoch nicht alleine entscheiden und verändern kann. So scheint zum einen die Kostenpflicht der 115 ein Hemmnis für deren Nutzung darzustellen. Die Einbindung in Orts- bzw. Flatratetarife ist jedoch eine verbundübergreifende Thematik, die in Zusammenarbeit mit den Telekommunikationsanbietern entschieden werden muss. Dabei sind neben der Kostensicht ggf. auch strategische Aspekte zu berücksichtigen, da ein kostenloser Anruf auch das Risiko von Spaßanrufen bergen kann. Da angestrebt wird, die 115 schon bis zum Ende des Jahres 2011 flatratetauglich zu machen, wird sich dieser Kritikpunkt wohl spätestens in einem Jahr erübrigen. Gleiches gilt für die Vorwahlfähigkeit der 115, die im gleichen Atemzug eingeführt werden soll. Wenn es soweit ist, sollte die Stadt Frankfurt ihre zentrale Rufnummer 212-01 abschalten, um langfristig einen einheitlichen Service unter einer Nummer anzubieten, Kosten zu sparen und die Akzeptanz der 115 zu erhöhen.

Ein zweiter Kritikpunkt betrifft die Servicezeiten. Um vor allem den Berufstätigen den Zugang zur öffentlichen Hand zu erleichtern, sollte langfristig darüber nachgedacht werden, den 115-Service auch am Wochenende anzubieten. Wie bereits unter 3.1 angesprochen, ist in diesem Fall eine Bündelung auf einzelne Servicecenter möglich. Eine weitere Idee könnte darin bestehen, den 115-Service auch via E-Mail anzubieten. Gerade außerhalb der Servicezeiten wäre das eine Möglichkeit für die Kunden, ihr Anliegen an die 115 zu übermitteln. Die E-Mails könnten von einem speziellen Team bearbeitet oder auf die Mitarbeiter verteilt werden. Im letzteren Fall könnte die Beantwortung in den frei einzuteilenden